

# **PŘÍLOHA 3**

## **PRAVIDLA A POSTUPY**

NÁVRH

# Obsah

Pravidla a postupy .....	1
Příloha 3 .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1 Rozsah dokumentu .....	3
2 Implementace Smlouvy .....	3
3 Popisy metod komunikace .....	4
4 Standardní funkce pro obsluhu procesů .....	4
5 Popis Typů obsluhy (Tier) .....	5
6 Procesy zřizování, změny a rušení služby (Provisioning) .....	7
7 Proces oprav služby (SA) .....	13
8 Plánované práce (PEW) a Oznámení o krátkodobém přerušení služby (Krátkodobý PEW) .....	20
9 Ostatní procesy .....	21
10 Eskalační procedury .....	22
11 IT/OSS Governance .....	22
12 Logistika KZ .....	23
13 VZOR OBJEDNÁVKY PODPŮRNÝCH SLUŽEB .....	25
1 Volba typu rozhraní CETIN B2B brány .....	25
2 Volba Skupiny dle úrovně obsluhy .....	26
3 Flexibilní objednávka .....	26
4 Volba služby Zvýšená servisní podpora .....	26
5 Širokopásmové služby: broadband a multimedia .....	26
6 Logistika koncových zařízení .....	29
7 Zvláštní ujednání .....	29
14 Kategorizace změn IT/OSS prostředí .....	30

## 1 Rozsah dokumentu

1.1. Postupy popsané v této příloze na úrovni provozních procesů se týkají:

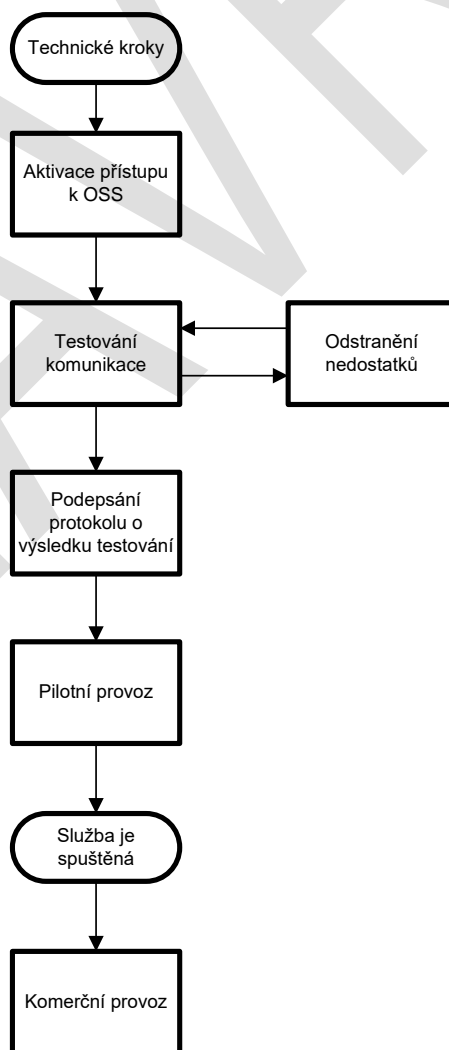
- Připojení v Koncovém bodě
- Přístupu k veřejně dostupným službám elektronických komunikací poskytovaných společnostmi CETIN.
- Souvisejících volitelných služeb ke Smlouvě

1.2. Pro vyloučení pochybností, CETIN je oprávněn pořizovat fotodokumentaci činností prováděných ze strany CETINu dle Smlouvy, zejména dle této přílohy, a to rovněž v prostorách Účastníka Partnera, a to zejména pro účely předcházení škodám či pozdějších neoprávněných reklamací. CETIN je povinen při pořizování fotodokumentace dle tohoto odstavce dodržovat příslušné obecně závazné a účinné právní předpisy. Partner je povinen zohlednit právo CETINu uvedené v tomto odstavci ve smluvních vztazích Partnera s Účastníky Partnera.

## 2 Implementace Smlouvy

2.1. Proces implementace Smlouvy a zahájení poskytování Velkoobchodních služeb

Zahrnuje zejména výběr Typu obsluhy, dohodnutí termínu technické připravenosti (zřízení přístupu k OSS, k billingové aplikaci apod.), dohodnutí termínu testování a podmínek pilotního provozu, viz obr. 1.



## Obr. 1 Technické kroky

## 2.2. Popis procesních kroků

Po nabytí účinnosti Smlouvy zahájí Partner a společnost CETIN technické postupy vedoucí ke spuštění Služeb.

## 2.2.1. Volba typu obsluhy

Partner v závislosti na míře svých technických a obchodních předpokladů volí Typ obsluhy dle kapitoly 5. Tímto typem určuje procesní obsluhu ve všech relevantních procesech mezi Partnerem a společností CETIN po celou dobu trvání smluvního vztahu nebo do doby smluvní změny Typu obsluhy.

## 2.2.2. Realizace přístupu k IT/OSS

Společnost CETIN zajistí Partnerovi veškeré nezbytné informace a podporu pro propojení IT/OSS prostředí v rozsahu dle zvoleného typu obsluhy bezodkladně, především pak dodá:

- Přístupové adresy
- Přístupové kódy

## 2.2.3. Pilotní provoz

Pilotní provoz bude časově omezené období po propojení IT/OSS prostředí. Na délce a formě pilotního provozu se obě strany vzájemně dohodnou.

## 2.3. Termín zahájení poskytování Velkoobchodních služeb

CETIN zahájí poskytování Velkoobchodních služeb v termínu dle žádosti Partnera s přihlédnutím průběhu integrace a nastavení systémů CETINu a Partnera a k výsledkům testování.

## 2.4. Vybrané Velkoobchodní služby budou poskytovány na základě objednávky dle vzoru uvedeného níže.

**3 Popisy metod komunikace**

Standardní funkce nutné k obsluze procesů Service Provisioning i Service Assurance budou poskytnuty v těchto variantách:

## 3.1. B2B GW (SI)

Volání webové služby s definovaným XML obsahem. Technologie předpokládá odběr funkce strojovým rozhraním (SI).

Komunikace mezi aplikací Partnera a webovou službou probíhá přes veřejný internet a je zabezpečena pomocí SSL na úrovni HTTP protokolu.

## 3.2. WEB Interface (WI)

Standardní prostředí pomocí WEB GUI využívané zástupci Partnera.

Komunikace bude probíhat pomocí HTTPS protokolu, za pomoci uživatelských účtů s jednoznačným přiřazením oprávnění zabezpečeným certifikátem. Technologie je určena výhradně pro obsluhu zvoleným personálem na straně partnera služby.

Metody komunikace jsou popsány v Typu obsluhy dle kapitoly 5.

**4 Standardní funkce pro obsluhu procesů**

Pro standardní obsluhu procesů Service Provisioning (dále jen Provisioning) i Service Assurance (dále jen Ticketing) bude poskytnuta sada funkcí. Jednotlivé funkce mohou mít dílčí odlišné vlastnosti dle metod komunikace WI/SI.

## 4.1. Vstup pro objednávky (Provisioning)

Funkce Vstup objednávky služby Připojení a Přístupu je určena pro zadání požadavku na zřízení, změnu, či zrušení Služby do systémů společnosti CETIN a směrování řešení dle procesu pro poskytnutí služby. Funkce zajistí vytvoření objednávky s unikátním identifikátorem v systémech společnosti CETIN, její validování všemi standardními mechanismy interních systémů společnosti CETIN a směrování řešení dle procesu pro poskytnutí Služby. V průběhu realizace objednávky bude Partner dostávat notifikace o stavu realizace, jež mohou vyžadovat nutnou součinnost, či rozhodnutí o dalším řešení požadavku (například souhlas s realizací investiční akce, pokud bylo požadováno ocenění). Metoda Web Interface (WI) nabízí založení objednávky jednoduchým a intuitivním způsobem a poskytne základní funkce pro nezbytné související kroky. Metoda B2B GW (SI) umožňuje plnohodnotné propojení systému pro objednání Služeb na straně společnosti CETIN a prostředí na straně Partnera a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

#### 4.2. Vstup pro nahlášení poruch (Ticketing)

Funkce Vstup pro hlášení poruch Připojení a Přístupu je určena pro zadání hlášení o poruše či jiném mimoprovozním stavu služby Připojení a Přístupu do systémů společnosti CETIN. Funkce zajistí vytvoření unikátního poruchového lístku v systémech společnosti CETIN, jeho validování všemi standardními mechanismy interních systémů společnosti CETIN a směrování dle povahy hlášené události na relevantní řešitelskou roli (dle zvoleného Typu obsluhy) až do doby úplného vyřešení hlášené poruchy. Systém může automaticky notifikovat Partnera o stavu řešení. Metoda Web Interface (WI) nabízí založení hlášení o poruše jednoduchým a intuitivním způsobem a poskytne základní funkce pro nezbytné související kroky. Metoda B2B GW (SI) umožňuje plnohodnotné propojení systému pro řešení poruch na straně společnosti CETIN a prostředí na straně Partnera a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

#### 4.3. Modul ověření dostupnosti služby (Scan/Check)

Funkce Ověření dostupnosti služby slouží pro ověření, zda je možné zřídit v požadovaném umístění nabízené služby a s jakými technickými parametry. Ověření lze provést dle identifikace adresy umístění, či identifikace existující služby.

Funkce vrací (i) informace o možnosti zřízení služeb a jejich předpokládaných parametrech, či (ii) informaci, v jaké variantě pro účely ceníku je lokalita zařazená.

#### 4.4. Funkce pro smlouvání termínu návštěvy technika (Kalendář)

Tato funkce je určena pro obslužení procesních kroků, kdy je vyžadováno sjednání termínů návštěvy technika u Účastníka Partnera. Funkce pracuje na principu poskytnutí volných časových úseků („Slot“) dle přistavených kapacit techniků CETINu. Nabídka slotů se řídí optimalizační logikou zdrojů CETIN. V případě nedostatku volných slotů umožní Kalendář předat požadavek s kontaktem na Účastníka Partnera společnosti CETIN, která pouze v tomto případě zajistí smlouvený termín s Účastníkem Partnera. Funkce je volána vždy nad konkrétní objednávkou/poruchovým lístkem během komunikace s Účastníkem Partnera. Partner vybere z nabízených slotů ten, který nejvíce odpovídá požadavku Účastníka Partnera a označí ho v systému. Metoda Web Interface (WI) nabízí jednoduché a intuitivní ovládání a základní funkce, kdy pro zavolání nabídky volných slotů je třeba zadání čísla objednávky nebo poruchového lístku. Metoda B2B GW (SI) umožňuje zabudování funkce plně do IT prostředí Partnera a nabízí automatickou podporu procesních kroků.

## 5 Popis Typů obsluhy (Tier)

### 5.1. Typy obsluhy Partnera (Tier1 – Tier3)

- 5.1.1. CETIN definuje tři typy obsluhy Partnera, které reflektují míru technologické a obchodní preference řídit procesní flow společnosti CETIN ve stanovených procesech, a to na základě pravidel definovaných v kapitole 6 a 7 této Přílohy.

5.1.2. Partner v době jednání a podpisu Smlouvy na základě Referenční nabídky volí konkrétní Typ obsluhy pro relevantní procesy. Tento zvolený Typ obsluhy je pro Partnera závazný po celou dobu trvání Smlouvy.

5.1.3. Po dobu platnosti Smlouvy může Partner požádat společnost CETIN o změnu typu obsluhy. O změnu obsluhy je nutno požádat minimálně 6 měsíců při změně z SI na WI a 3 měsíce při změně z WI na SI. Při změně Typu obsluhy je nutno přetestovat příslušný Typ obsluhy před jeho spuštěním do pilotního provozu

5.1.4. Partner bez ohledu na vybraný Tier musí smlouvat termíny pracovního příkazu (PP).

## 5.2. Popis Typů obsluhy

### 5.2.1. Provisioning (SP)

- Typ obsluhy SP-Tier 1
  - využívá pouze metodu komunikace WEB Interface (WI),
  - v procesu Provisioning není možnost řízení procesu zřizování spuštěním Konfiguračních automatů ze strany Partnera.
- Typ obsluhy SP-Tier 2 a SP-Tier 3
  - využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI),
  - v procesu Provisioningu není možnost řízení procesu zřizování spuštěním Konfiguračních automatů ze strany Partnera.

### 5.2.2. Ticketing (SA)

- Typ obsluhy SA-Tier 1
  - využívá pouze metodu komunikace WEB Interface (WI),
  - v procesu Ticketingu není možnost řízení procesu odstranění poruch.
- Typ obsluhy SA-Tier 2
  - využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI),
  - v procesu Ticketingu není možnost řízení procesu odstranění poruch.
- Typ obsluhy SA-Tier 3
  - využívá pouze metodu komunikace B2B GW (SI),
  - Partner nese odpovědnost za řízení procesu odstranění poruch,
  - povinně využívá Doplňkové funkce OSS – Dekompozice služeb a Diagnostika služeb dle Přílohy 1.5. a plně realizuje řízení procesu.

### 5.2.3. Základní pravidla používání Typu obsluhy Tier3

- Partner směřuje další řešení Poruchy se zohledněním výsledků Diagnostiky (doporučené směřování na řešitelské role),
- Partner nesměruje opakovaně řešení Poruchy na řešitelské role, které neodpovídají lokalizované Poruše,
- Partner nesjedná termín návštěvy technika u Účastníka Partnera v případě, kdy situace nevyžaduje pro odstranění Poruchy návštěvu technika.

## 6 Procesy zřizování, změny a rušení služby (Provisioning)

Základní vlastnosti procesu SP (Service Provisioning) zajišťují možnost zřizování, změny a rušení Připojení, Přístupu a poskytnutí Služeb dle Přílohy 1.1 až 1.3 a 1.8 Smlouvy.

### 6.1. Rozdíly z pohledů Typů obsluhy

Procesní model je shodný pro všechny Typy obsluhy, s tím že se liší technická realizace zpětných notifikací dle technického řešení rozhraní, jímž byl požadavek od Partnera přijat. Pokud byl požadavek přijat metodou B2B GW (SI), tak jsou notifikace doručovány stejnou metodou. Pokud byl požadavek zadán metodou Web Interface (WI), tak jsou notifikace doručovány přes e-mail.

### 6.2. Typy procesů a podprocesů

- Ověření dostupnosti
  - Využití služby Scan/Check
- Zřízení služby
  - Použití NT listu
  - Odeslání objednávky
  - Převod služby od jiného partnera/FNP
  - Potvrzení investiční akce
  - Výsledek technického šetření
  - Instalační otázky
  - Sjednání termínu výjezdu technika
  - Změna sjednaného termínu
  - Zrušení sjednaného termínu
  - Potvrzení instalace
  - Flexibilní objednávka
  - Projektová podpora
- Změna existující služby
  - Potvrzení požadavku na převod služby k jinému partnerovi
  - Autorizace požadavku CPS
  - Autorizace požadavku FNP
  - Změna služby (např. změna rychlosti, technologie, doplňkových služeb, ...)
  - Překládka
  - Flexibilní objednávka
  - Projektová podpora
  - Přechíslování/změny číslování
  - Přeměna typu linky (např. POTS na ISDN2, ISDN C a D)
  - Přidání přípojky k ISDN C,D
  - Pozastavení Služby
  - Obnovení Služby
  - Zřízení dalšího MSN, provolbového bloku v ISDN

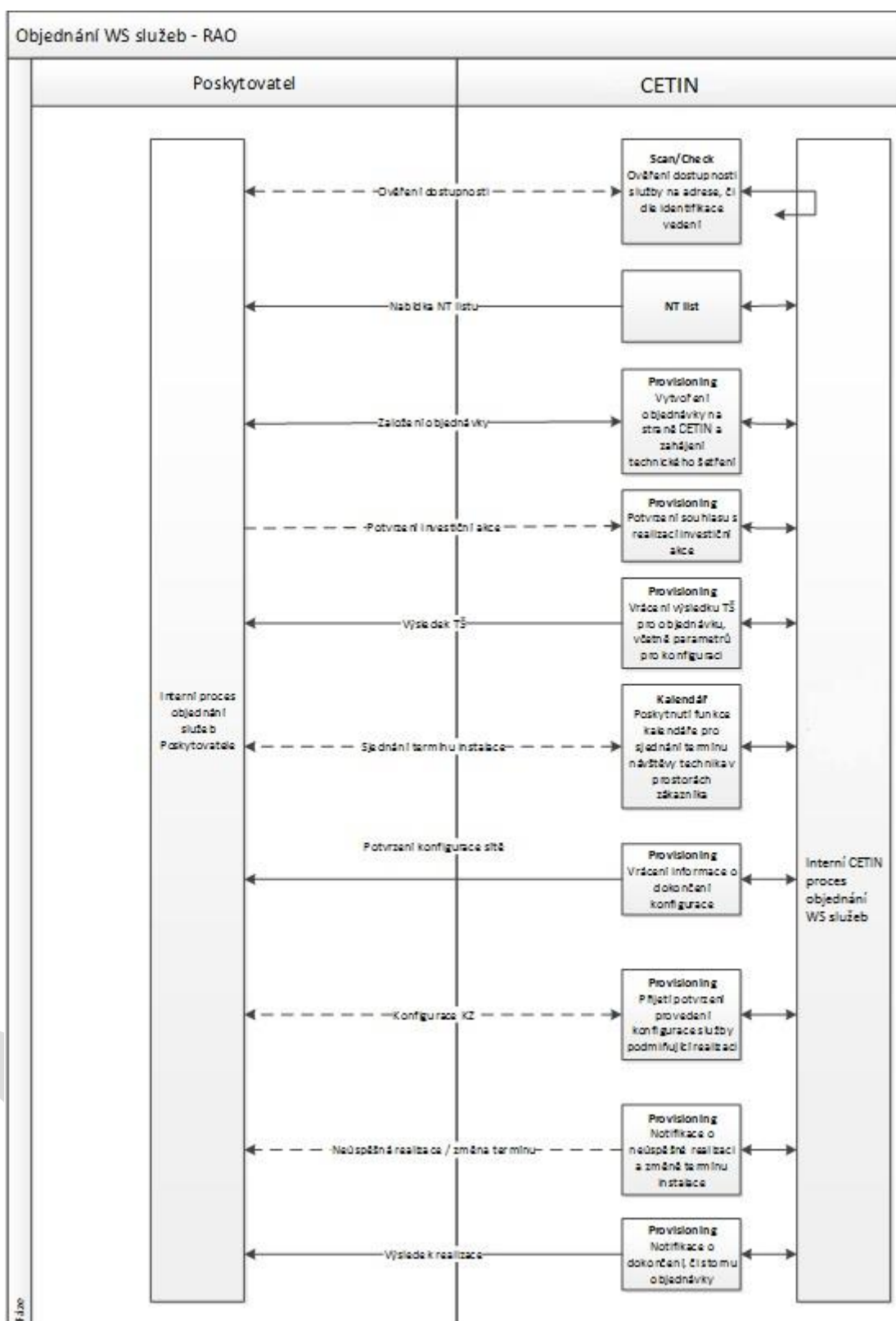
- Zrušení služby
  - Přejechod služby k jinému partnerovi/FNP
- Objednávka práce
- Technické šetření
- Žádost o reset PPP spojení (interrupt)

#### 6.2.1. Ověření dostupnosti

Před objednáním Služby je Partner povinen provést Check/Scan dostupnosti Služby, aby minimalizoval počet požadavků na zřízení, které není možno v daném okamžiku technicky realizovat, jakož i ověřil vlastnosti lokality, v níž má být Služba poskytována. Výsledkem Check/Scan je ověření zejména technických parametrů služby Připojení a Přístupu.

#### 6.2.2. Zřízení Služby





Obr. 3 Proces zřízení služby

### 6.2.3. Popis procesních kroků

6.2.3.1. Před odesláním objednávky Partner využije Ověření dostupnosti, pro vyhodnocení možností realizace požadovaných služeb.

### 6.2.3.2. Neobsazeno

6.2.3.3. Pro objednání požadované služby, zasílá Partner požadavek, v rámci něhož specifikuje identifikaci zvolené Služby/Služeb dle Přílohy 1.1 až 1.3, umístění do kterého chce zřídit připojení, příznak o využití/nevyužití Doplnkové služby dodání KZ, technické kontaktní údaje pro zahájení případné investiční akce (IA) a realizaci. Součástí požadavku je i informace, zda v případě nutnosti realizace IA, souhlasí Partner s jejím oceněním (Zvláštní individuální technické šetření), přičemž náklady na toto ocenění jsou účtovány nad rámec standardního zřízení vždy, pokud Partner pošle objednávku na lokalitu, která byla v rámci Ověření dostupnosti definována jako "Investment", a to i v případě, pokud Partner nepotvrdí pokračování v realizaci služby nebo pokud k potvrzení realizace služby, kde je potřeba IA došlo, ale Partner nebo Účastník Partnera následně realizaci požadované služby odmítl. V případě požadavku na zřízení služby s migrací širokopásmové služby je Partner povinen sdělit údaje potřebné pro autorizaci požadavku opouštěným partnerem dle procesu rušení služby popsaného v ustanovení 6.2.5.1 této přílohy. V případě, že Partner v rámci objednávky na zřízení/změnu Služby objedná Službu/Služby, která/ktelé dle Ověření dostupnosti v rámci technického šetření ze strany společnosti CETIN není/nejdou dostupná/dostupné, má CETIN právo tyto objednávky systémově zamítnout.

6.2.3.4. Po provedení technického šetření (TŠ) je Partner notifikován o výsledku TŠ. Výsledek TŠ může být pozitivní nebo negativní (požadavek je zamítnut). Tím je objednávka ve smyslu ustanovení 3.8 Smlouvy přijata.

6.2.3.5. Pokud bylo TŠ pozitivní a je třeba sjednat termín instalace u Účastníka Partnera, je Partner požádán CETINem o smlouvení termínu instalace. Partner může požádat CETIN o sjednání termínu instalace, ale pouze v případě, že není k dispozici první termín instalace do 6 (šesti) kalendářních dnů. Před vlastním výběrem termínu musí nejprve Partner vložit do systému společnosti CETIN informace o místní situaci, již zjistí od Účastníka Partnera (vyplnit „Instalační otázky“). Dle těchto informací je zajištěna potřebná úroveň a rozsah prací nutných pro realizaci služby (správná alokace času na realizaci, dodatečné vybavení technika, či zajištění další součinnosti). V případě, že je Partner požádán o smlouvení termínu instalace CETINem a nesjedná termín instalace nejpozději do 90 (devadesáti) kalendářních dnů ode dne takové žádosti CETINu, pak je CETIN oprávněn dotčenou objednávku/dotčené objednávky stornovat, tedy objednávka vůči CETINu nepůsobí žádné právní následky, přičemž Partnera o takovém stornu informuje bez zbytečného odkladu; takové storno objednávky bude identifikováno v souladu s Kuchařkou.

6.2.3.6. Technické šetření může být spuštěno ve dvou režimech, dle požadavku Partnera, jenž byl přijat jako součást objednávky. A to jako jednoduché technické šetření, při kterém se šetření omezuje na dostupné zdroje, v rámci něhož může být provedeno místní šetření, případně jako Zvláštní individuální technické šetření pro ocenění IA pokud by byla pro realizaci služby nutná. Zvláštní individuální technické šetření stanoví cenu investiční akce pro všechny IA, které nevyžadují existenci oprávnění (titulu) dle zákona č. 183/2006 Sb., o územním plánování stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů, resp. dle zákona č. 283/2021 Sb., stavební zákon, ve znění pozdějších předpisů, ode dne jeho účinnosti, (např. rozhodnutí o umístění stavby nebo územní souhlas). Pro IA vyžadující takové oprávnění (titul) uvedený v předchozí větě se objednávka zamítá a cena je pouze indikativní. CETIN objednávku zamítá i v případech, kdy při realizaci IA zjistí, že částka, kterou by bylo třeba vynaložit za získání služebnosti přesahuje výši v místě a čase obvyklou.

6.2.3.7. Pokud je nutná IA, je třeba ze strany Partnera odsouhlasit předpokládanou výši spoluúčasti na nákladech, pokud je tato vyšší než 0,- Kč, na realizaci IA, a to do 21 (dvaceti jedna) kalendářních dnů od zpracování nacenění. V tomto případě se nesjednává termín instalace, ale je zajištěna realizace ve lhůtě do 30 (třiceti) pracovních dnů od potvrzení nacenění IA Partnerem doručeným společnosti CETIN, pokud se taková IA realizuje pouze na pozemku žadatele o službu Partnera (rezerva na hranici pozemku), nebo ve lhůtě 120 (sto dvacet) pracovních dnů pokud se IA realizuje jak na pozemku žadatele o službu Partnera, tak i na jiných pozemcích (např. pozemcích obce, třetích osob atd.), obě IA však v celkové délce nejvýše 100 m. Uvedené termíny neplatí v případech, (i) kdy je pro realizaci nutné nové oprávnění (titul) dle stavebního zákona, (ii) kdy realizaci brání dočasná stavební uzávěra, (iii) kdy nelze s ohledem na klimatické podmínky IA v uvedeném termínu realizovat, nebo (iv) kdy žadatel o službu

Partnera žádá o odklad realizace. V případě, že (i) nedojde k odsouhlasení nákladů v uvedené lhůtě, je objednávka zrušena a Partner zaplatí provedené Zvláštní individuální technické šetření. Pro vyloučení pochybností, v případě, že je předpokládána výše spoluúčasti na nákladech rovna 0,- Kč, je CETIN oprávněn realizovat IA bez dalšího, tedy zejména bez potvrzení Partnera.

6.2.3.8. Po zahájení realizace objednávky jsou provedeny na straně společnosti CETIN potřebné konfigurace. Nakonfigurované parametry předává společnost CETIN Partnerovi pro jeho účely. V relevantních případech bude společnosti CETIN Partnerem vrácený set vybraných parametrů pro finální nastavení služby. V případě, že v rámci příslušné realizace vyjde najevo, že na příslušných technických prostředcích či zařízeních je poskytována služba, u které CETIN eviduje její výpověď či jiný způsob ukončení nebo zrušení, budou takové technické prostředky či zařízení uvolněny bude-li to pro účely probíhající realizace nezbytné či vhodné.

6.2.3.9. Následně je provedena realizace v Síti CETIN. O dokončení realizace je Partner opět notifikován. Společnost CETIN je následně oprávněna ověřit s Účastníkem Partnera průběh realizace, jakož i její kvalitu. Další požadavky nad rámec uvedených činností mohou být realizovány zvláštní objednávkou práce. CETIN není povinen objednávku přijmout.

6.2.3.10. Ve všech případech, kdy dojde ke změně termínu realizace, je Partner o této změně informován včetně informace o dalším řešení, či termínu vyřešení.

#### 6.2.4. Změna služby

Tento proces vychází z procesu zřízení, kdy umožňuje nad již zřízenou službou provádět změny v konfiguraci a řešení služby, např.:

- změna služby MSAN,
- změny doplňkových služeb,
- pozastavení/obnovení služby na žádost Partnera,
- změna produktu.

Kromě změn parametrů služby umožňuje tento proces i realizaci migrace služby mezi jednotlivými partnery a přeložení Přípojky na novou adresu, tzv. překládka. Cena za přeložení Přípojky se hradí vždy a je stejná jako za zřízení dané Přípojky a zřízení daného Přístupu dle Přílohy 5.

#### 6.2.5. Zrušení služby

Tento proces zajišťuje provedení kroků nutných pro ukončení poskytování služby. Zejména jde o zrušení konfigurace služby a ukončení zpoplatnění služby na straně společnosti CETIN. Proces rušení má dva podprocesy:

6.2.5.1. Standardní zrušení, kdy není na stejném místě poskytována služba koncovému účastníkovi jiným partnerem. Tento proces je započat přijetím požadavku na zrušení služby ze strany Partnera. Zrušit je možno buď jednotlivou službu Přístupu, nebo všechny služby. Při rušení poslední služby přístupu musí být zrušena i služby Připojení.

Zrušení Služby s převodem k jinému partnerovi bude provedeno po autorizaci Partnera, která spočívá v kontrole, zda k požadovanému datu zrušení Služby bude řádně ukončena příslušná smlouva Účastníka Partnera. Na základě objednávky zřízení služby odeslané přejímajícím (novým) partnerem, společnost CETIN zasílá požadavek na autorizaci přes objednávkové rozhraní Partnerovi (který je v pozici opouštěného partnera), přičemž Partner musí provést autorizaci požadavku nejpozději do 5 pracovních hodin od přijetí požadavku, jinak je požadavek považován za neautorizovaný. V tomto případě je objednávka zřízení Služby s převodem od jiného partnera společností CETIN zamítnuta. Po autorizaci Partnerem společnost CETIN potvrzuje datum, ke kterému bude Služba zrušena u Partnera (který je v postavení opouštěného partnera). Každý procesní krok je notifikován. Přesná specifikace datových údajů nutných pro objednávku zřízení Služby s převodem od jiného partnera je určena v dokumentu „Kuchařka MMO“.

CETIN, Partner i přejímající partner koordinují aktivity na své straně (včetně autorizace Partnerem) s důrazem na minimalizaci výpadku služby a dodržení závazných lhůt stanovených obecně závaznými právními předpisy nebo rozhodnutím správního orgánu.

Pro účely plnění parametrů kvality Služeb dle Smlouvy se nezohledňuje doba čekání na autorizaci opouštěným partnerem, doba delší než 9 dní od zrušení služby poskytované opouštěnému partnerovi, pokud je uvedena v objednávce na zřízení Služby a případná doba na spojená se změnou technologie či konfiguraci Přípojky či Přístupu na jinou konfiguraci, než byla před migrací.

#### 6.2.6. Flexibilní objednávka

Partner je oprávněn v rámci Flexibilní objednávky umožnit společnosti CETIN, aby informovala Účastníky Partnera o možnosti Změny rychlosti dle ustanovení odst. 6.2.6.1 níže nebo o možnosti Změny adresy dle ustanovení odst. 6.2.6.2 níže a v případě zájmu Účastníka Partnera o realizaci Změny rychlosti nebo Změny adresy a s předchozím souhlasem Účastníka Partnera takový proces společnost CETIN realizovala bez schválení Partnerem. Partner je o těchto změnách informován v rámci notifikace o úspěšné realizaci služeb nebo reportem v rámci domluvené periodicity.

##### 6.2.6.1. Změna rychlosti

Jedná se o proces, kdy v rámci realizace služby bylo zjištěno, že parametry služby neumožňují zřídit objednanou rychlost a Účastník Partnera souhlasí s realizací rychlosti nižší.

##### 6.2.6.2. Změna adresy

Jedná se o proces, kdy v rámci realizace služby bylo zjištěno, že adresa zaslaná objednávkou Partnera je odlišná než adresa požadovaná Účastníkem Partnera. CETIN v tomto případě provede realizaci požadovaných služeb v objednávce Partnera na adrese požadované Účastníkem Partnera v případě, že služby v objednávce Partnera jsou na adrese požadované Účastníkem Partnera dostupné a není třeba vynaložit náklady vyšší než předpokládané při realizaci na adrese uvedené v objednávce.

##### 6.2.6.3. Kombinace Změna rychlosti a Změna adresy

#### 6.2.7. Zřízení služby CDN Transport a CDN Server

Služby CDN Transport a CDN Server budou zřízeny následujícím postupem:

- a) Partner zašle společnosti CETIN žádost o zahájení jednání o zřízení konkrétní Služby CDN Transport a CDN Server, obsahující přinejmenším údaje o kraji, ve kterém budou služby CDN Transport a CDN Server zřízeny, dále odebírané variantě produktu CDN Transport, požadavku na úložný prostor a výpočetní výkon služby CDN Server,
- b) Partner a CETIN projednají podmínky zřízení konkrétní Služby CDN Transport a CDN Server, na základě výsledků jednání zašle CETIN Partnerovi nabídku podmínek zřízení konkrétní Služby,
- c) Partner zašle společnosti CETIN závaznou objednávku zřízení Služby CDN Transport a CDN Server, která bude v souladu s nabídkou dle písm. b) výše i ostatními ustanoveními Smlouvy. Součástí objednávky jsou mimo jiné i prognózy,
- d) CETIN informuje Partnera bez zbytečného odkladu o akceptaci objednávky,
- e) CETIN zahájí bez zbytečného odkladu aktivity spojené se zřízením Služby CDN Transport a CDN Server v souladu s nabídkou dle písmene b).
- f) Partner je povinen kontaktovat společnost CETIN v případě zjištění závady na HW služby CDN Server. Společnost CETIN provede analýzu závady a nejpozději do 24 hodin (ve všední dny) nebo 72 hodin (pokud byla závada nahlášena v pátek od 12:00 hodin) kontaktuje Partnera s informací o odstranění závady nebo návrhem dalšího postupu vedoucího k odstranění závady.

Doba dodání služby CDN Transport je závislá na možnostech a termínech fyzické výstavby vztažené k Partnerem požadovanému termínu realizace. Měsíční dostupnost služby je definována

v Příloze 4 – Kvalita v článku 2.13, přičemž při zřízení služby CDN Transport je možné zvolit technické řešení umožňující zálohu spojení se sítí Partnera.

Pro zřízení služby CDN Transport platí zvláštní technické podmínky stanovené na základě místní dostupnosti připojovací trasy o požadované nominální přenosové rychlosti zvoleného typu služby CDN Transport a v případě služby CDN Server technické parametry virtualizované multimediální platformy v daném kraji. CETIN a Partner vykonávají práce související se zřízením v dohodnutém plánu implementace, který rozděluje dodání služby CDN Transport a CDN Server do dílčích položek včetně relevantních návazných postupů. Dohodnutý plán implementace je nedílnou součástí objednávky. Partner je povinen poskytnout součinnost pro realizaci připojovací trasy.

Velikost úložného prostoru služby CDN Server se objednává v předstihu dvou kalendářních měsíců, součástí objednávky je i nejvyšší počet souběžně obsluhovaných Účastníků Partnera.

#### 6.2.8. Objednávka práce

Slouží pro realizaci požadavků Partnera na činnosti, které jsou nad rámec standardního procesu zřízení služby a jsou účtovány hodinovou sazbou a náklady za materiál. Příklady objednávek práce:

##### 6.2.8.1. Technické práce (na službě)

- zhotovení nového vnitřního rozvodu v rámci budovy/areálu

##### 6.2.8.2. Práce s KZ (na službě)

- zapojení a přezkoušení telefonního přístroje, modemu, či STB bez dodávky KZ či konfigurace dalších zařízení Účastníka Partnera (PC/NB)

##### 6.2.8.3. Místní šetření u Účastníka Partnera (bez vazby na službu)

##### 6.2.8.4. Vybudování vnitřních rozvodů (bez vazby na službu)

- jedná se o vybudování vnitřních rozvodů malého rozsahu (zřízení připojení objektu bez realizace služby)

##### 6.2.8.5. Úprava místní sítě (bez vazby na službu)

- objednání přeložení telekomunikačního vedení z pozemku nebo budovy, či demontáž vedení, pokud není již využívané

#### 6.2.9. Projektová podpora

Jedná se o proces, kdy Partner požaduje v rámci objednávek na realizaci služeb pro Účastníka Partnera, aby ze strany CETINu došlo ke koordinaci požadavků Partnera mimo standardní proces objednávky Partnera. Partner je povinen v případě takových požadavků informovat CETIN dostatečně předem s jasně a jednoznačně definovanými požadavky v rámci daného projektu Partnera. Na základě takto sdělených požadavků CETIN následně provede posouzení a případné nacenění a definování postupu, pokud je ze strany CETINu možné dané požadavky řešit, a to s přihlédnutím ke všem okolnostem.

## 7 Proces oprav služby (SA)

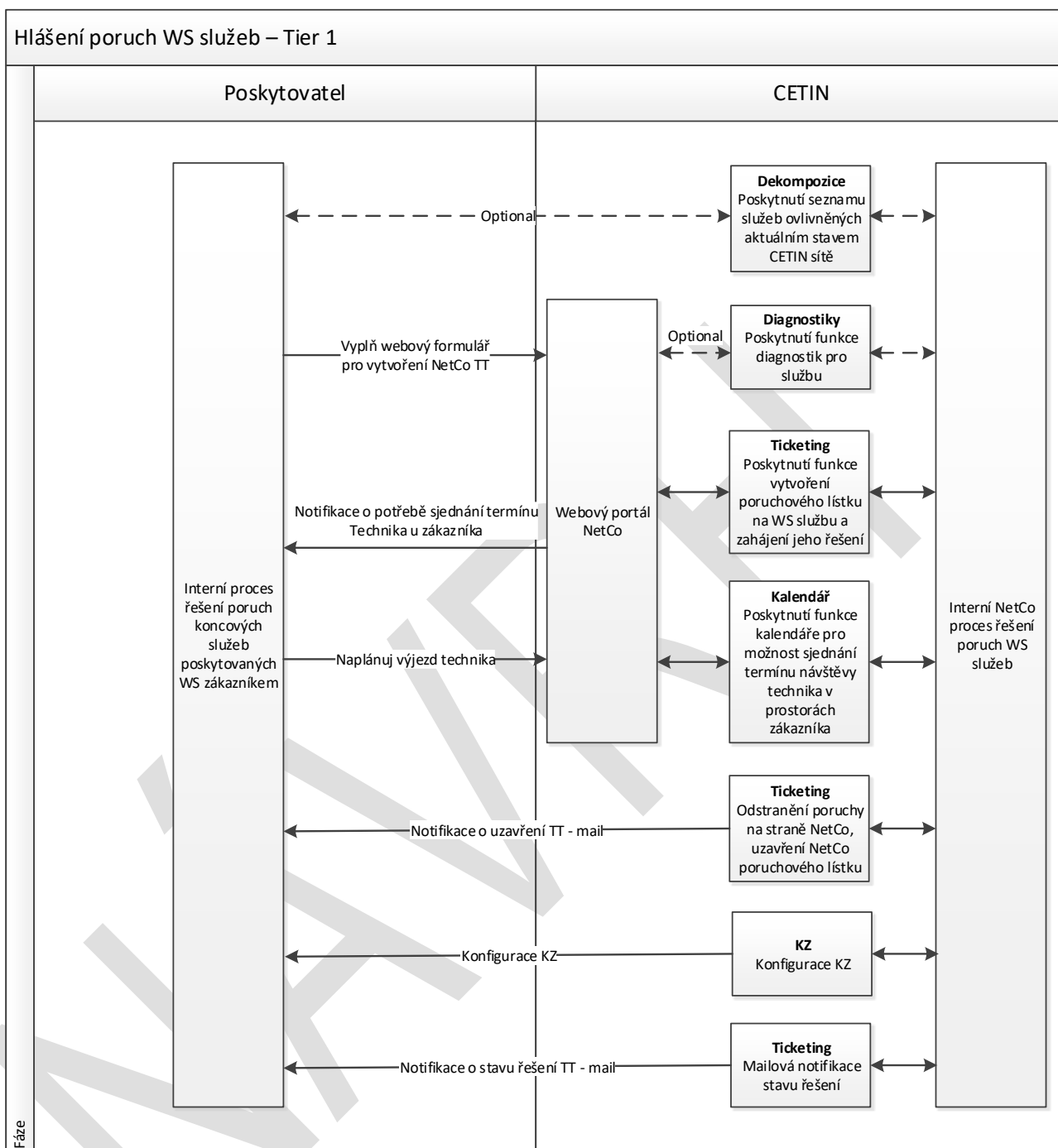
### 7.1. Základní charakteristika procesu

SA (Service Assurance) procesy pokrývají kroky identifikace mimoprovozního stavu služby Připojení a Přístupu, jeho zaregistrování nebo nahlášení společnosti CETIN, zjišťování příčin a obnovu standardních vlastností služby definovanými postupy a v definovaných časech.

### 7.2. Popis procesních kroků

#### 7.2.1. Obecné požadavky na hlášení poruch

- 7.2.1.1. Partner bude zasílat poruchová hlášení výhradně elektronicky, a to metodou B2B GW (SI) nebo metodou Web Interface (WI) v závislosti na zvoleném Typu obsluhy (Tieru).
- 7.2.1.2. Poruchy hlášené Partnerem společnosti CETIN budou přijímány k řešení v režimu 24x7.
- 7.2.1.3. Poruchové hlášení zasílané Partnerem společnosti CETIN musí obsahovat přesnou identifikaci (ID) služby Připojení a Přístupu podle Přílohy 1.1 až 1.3 a Přílohy 1.8 specifikaci poruchy a příznak o využití/nevyužití Doplnkové služby dodání KZ. Přesný výčet povinných atributů je předmětem dokumentu „Kuchařka“. Společnost CETIN je oprávněna poruchové hlášení zasílané Partnerem odmítnout:
- 7.2.1.3.1. v případě, že Partner nevyužívá službu Diagnostika a poruchové hlášení zasílané Partnerem společnosti CETIN nebude obsahovat vyplněný atribut „Note“;
  - 7.2.1.3.2. v případě, že Partner využívá službu Diagnostika a z vyhodnocení Diagnostiky vyplývá, že Porucha není na straně společnosti CETIN a poruchové hlášení zasílané Partnerem společnosti CETIN nebude obsahovat vyplněný atribut „Note“.
- 7.2.1.4. Přijatá poruchová hlášení budou v systémech společnosti CETIN označena datem a časem přijetí.
- 7.2.1.5. Na základě ID služby Připojení a Přístupu bude stanoven typ služby, úroveň obsluhy a mezní doba opravy hlášené poruchy.
- 7.2.1.6. Každé nově přichozí poruchové hlášení na službu Připojení a Přístupu bude na straně společnosti CETIN porovnané s aktuálně existujícími a řešenými poruchami, resp. aktuálním seznamem ovlivněných služeb. Pokud v tomto seznamu v danou chvíli existuje tato konkrétní služba Přístupu a Připojení, nově hlášená porucha nezahajuje poruchový proces v CETIN, ale je podvázaná pod existující poruchu a její řešení se řídí poruchovým procesem nadřazené poruchové události, v rámci něhož bude notifikován o vývoji řešení.
- 7.2.1.7. Každé nově přichozí poruchové hlášení na službu Připojení a Přístupu bude na straně společnosti CETIN porovnáváno s aktuálně existujícími seznamem služeb ovlivněných právě probíhající plánovanou prací PEW. Pokud v tomto seznamu v danou chvíli existuje tato služba, nově hlášená porucha nezahajuje poruchový proces v CETIN, ale je podvázaná pod existující PEW a její řešení se řídí procesem nadřazené plánované práce PEW, v rámci něhož bude notifikován o vývoji řešení.
- 7.2.1.8. Vystavením poruchového hlášení Partner akceptuje zpoplatnění výjezdu nebo zpoplatnění řešení poruchového hlášení v těch případech, kdy je Porucha způsobena zařízením Partnera nebo Účastníka Partnera.
- 7.2.1.9. V případě, že se poruchové hlášení týká služby Připojení a Přístupu, u které nedošlo k Poruše ve smyslu Smlouvy, ale Partner požaduje provést alternativní konfiguraci služby z důvodů na jeho straně anebo požaduje odbornou konzultaci týkající se služby, může společnost CETIN uzavřít hlášení jako konzultační. Pro vyloučení pochybností, taková situace se nepovažuje za Poruchu pro účely ostatních ustanovení Smlouvy.
- 7.2.2. Hlášení poruch Partnerem v Tieru 1

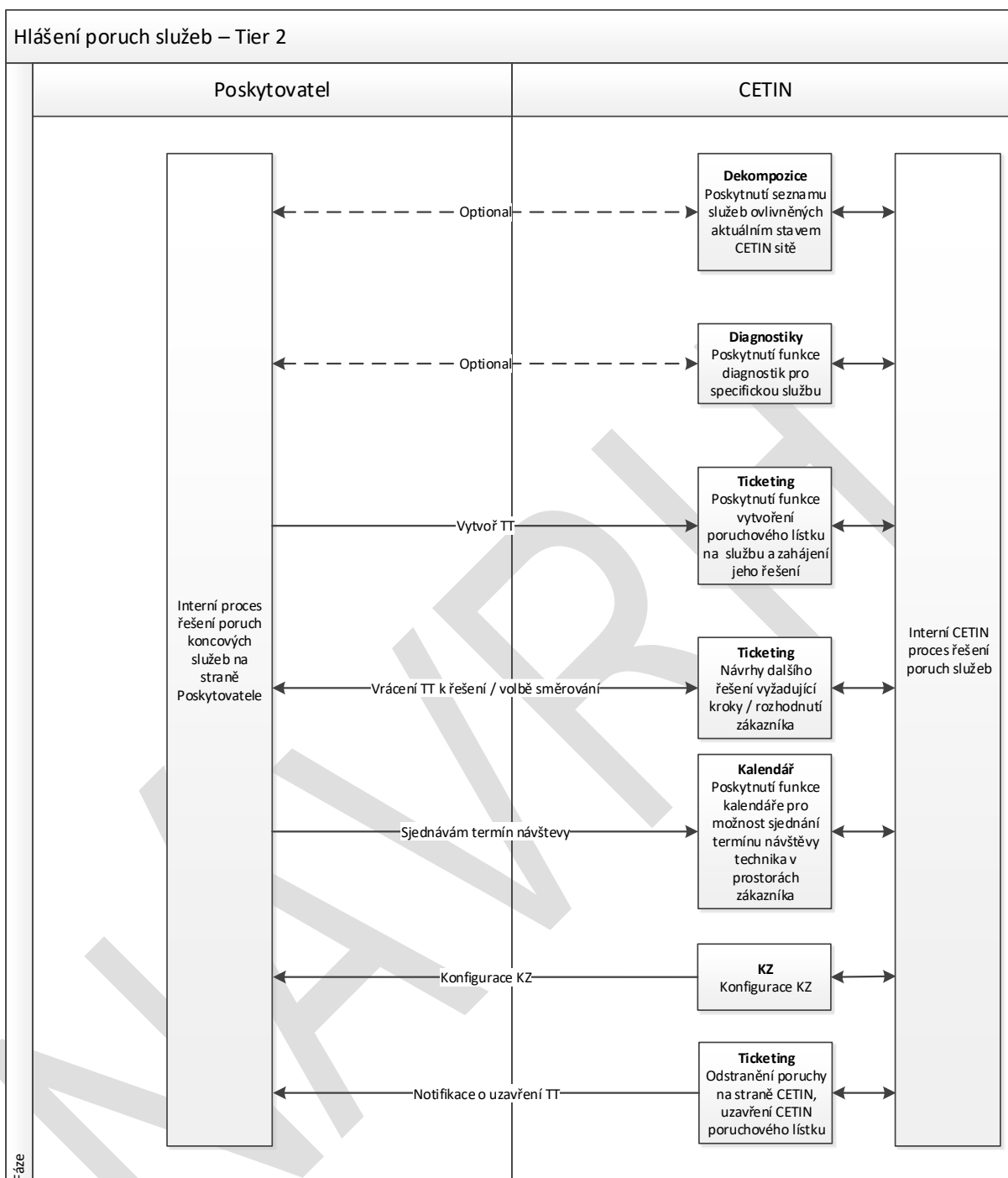


Obr. 4 Proces SA-Tier 1

- 7.2.2.1. Partner hlásí poruchu služby Připojení a Přístupu vyplněním povinných (mandatorních) údajů na WEB Interface (WI)
- 7.2.2.2. Hlášená porucha je společností CETIN zaznamenána v interních TT systémech společnosti CETIN formou unikátního poruchového lístku (TT). Unikátní ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Partnerovi. Společnost CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.
- 7.2.2.3. Informace o změnách stavů řešeného poruchového lístku budou Partnerovi předávány formou notifikačních oznámení na definovanou mailovou adresu.
- 7.2.2.4. Společnost CETIN diagnostikuje příčiny poruchové události a podle povahy příčiny určuje způsob řešení a podniká veškeré operace vedoucí k obnovení standardního provozního stavu služby Připojení a Přístupu.

- 7.2.2.5. Pokud společnost CETIN zjistí, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor Účastníka Partnera a sjednat termín návštěvy s Účastníkem Partnera, bude k tomuto úkonu vyzván Partner.
- 7.2.2.6. Partner sjedná termín návštěvy u Účastníka Partnera využitím funkce Kalendář na WEB Interface (WI) společnosti CETIN.
- 7.2.2.7. Společnost CETIN pokračuje všemi nezbytnými operacemi v řešení poruchové události.
- 7.2.2.8. Čas od zjištění nutnosti sjednat termín návštěvy do oznámení skutečně sjednaného termínu není započítávaný do doby řešení poruch na straně společnosti CETIN.
- 7.2.2.9. Pokud Partner nesjedná termín návštěvy technika v prostorách Účastníka Partnera do 24 hodin od výzvy ke sjednání, společnost CETIN ukončí řešení poruchové události, uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Partnera na definovanou e-mailovou adresu.
- 7.2.2.10. Po obnovení provozního stavu služby Připojení a Přístupu společnost CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Partnera na definovanou e-mailovou adresu.
- 7.2.3. Hlášení poruch Partnerem v Tieru 2

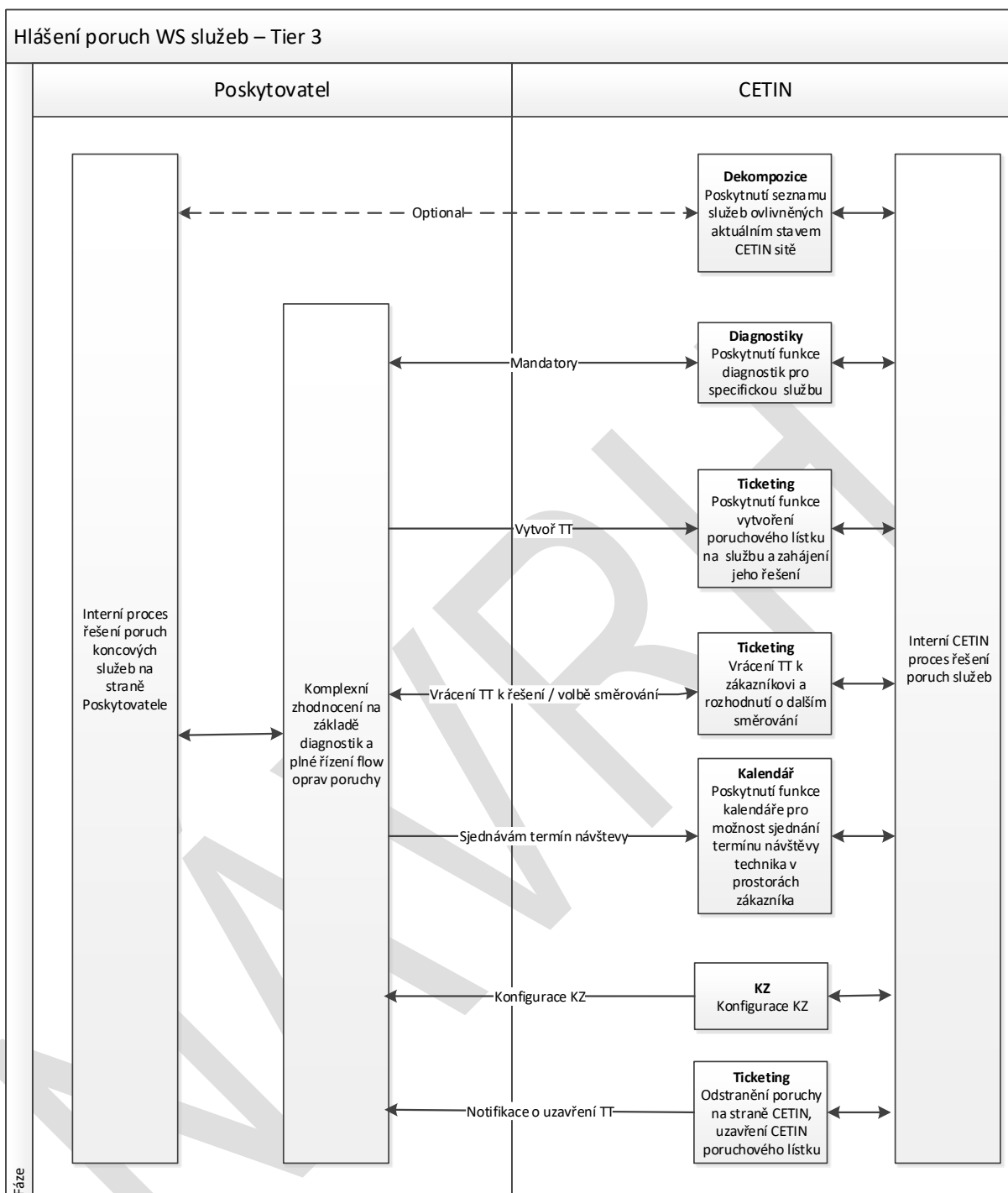




Obr. 5 Proces SA-Tier 2

- 7.2.3.1. Partner hlásí poruchu služby Připojení a Přístupu předáním vyplněných mandatorních údajů metodou B2B GW (SI) do TT systémů Společnosti CETIN, kde je událost zaznamenána formou unikátního poruchového lístku (TT). ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Partnerovi. Společnost CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.
- 7.2.3.2. Partner bude informován o změně stavů řešeného poruchového lístku.
- 7.2.3.3. CETIN diagnostikuje příčiny poruchové události a podle povahy příčiny určuje způsob řešení a podniká veškeré operace vedoucí k obnovení standardního provozního stavu služby.
- 7.2.3.4. Pokud společnost CETIN zjistí, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor Účastníka Partnera a sjednat termín návštěvy s Účastníkem Partnera, bude k tomuto úkonu vyzván Partner.

- 7.2.3.5. Partner sjedná termín návštěvy svého Účastníka metodou B2B GW (SI)
- 7.2.3.6. Společnost CETIN pokračuje všemi nezbytnými operacemi v řešení poruchové události.
- 7.2.3.7. Čas od zjištění nutnosti sjednat termín návštěvy do oznámení skutečně sjednaného termínu není započítávaný do doby řešení poruch na straně společnosti CETIN.
- 7.2.3.8. Pokud Partner nesjedná termín návštěvy technika v prostorách Účastníka Partnera do 24 hodin od výzvy ke sjednání, společnost CETIN ukončí řešení poruchové události, uzavírá TT ve svých systémech, změnu stavu předává metodou B2B GW (SI).
- 7.2.3.9. Po obnovení provozního stavu služby společnost CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Partnera prostřednictvím B2B GW (SI).
- 7.2.4. Hlášení poruch Partnerem v Tieru 3



Obr. 6 Proces SA-Tier3

- 7.2.4.1. Partner využije doplňkovou službu Diagnostika pro službu Připojení a Přístupu, na které identifikuje mimoprovozní stav. Na základě výstupů z požadovaných diagnostik provádí Partner na své straně komplexní zhodnocení příčin mimoprovozního stavu a rozhoduje o dalším postupu řešení poruchy.
- 7.2.4.2. Pokud z tohoto zhodnocení vyplývá nutnost řešení na straně CETINu, Partner hlásí poruchu služby Připojení a Přístupu předáním vyplněných mandatorních údajů metodou B2B GW (SI) do TT systémů společnosti CETIN, kde je událost zaznamenána formou unikátního poruchového lístku (TT). ID tohoto TT a registrovaný čas vzniku TT budou oznámeny Partnerovi. Společnost CETIN zahajuje řešení nahlášené poruchové události.
- 7.2.4.3. Změny stavů řešeného poruchového lístku budou Partnerovi předávány metodou B2B GW (SI).

7.2.4.4. Pokud ze zhodnocení provedeného Partnerem vyplývá, že řešená poruchová událost vyžaduje naplánovat výjezd technika do prostor Účastníka Partnera a sjednat termín návštěvy s Účastníkem Partnera, Partner bezodkladně sjednává a domluvený termín předává metodou B2B GW (SI).

7.2.4.5. Společnost CETIN pokračuje všemi nebytnými operacemi v řešení poruchové události.

7.2.4.6. Po obnovení provozního stavu služby Společnost CETIN uzavírá TT ve svých systémech a notifikuje Partnera prostřednictvím B2B GW (SI).

### 7.3. Lhůty a termíny procesu SA

Lhůty pro řešení oprav služeb Připojení a Přístupu se řídí dle Přílohy 4 Smlouvy – Kvalita služby.

## 8 Plánované práce (PEW) a Oznámení o krátkodobém přerušení služby (Krátkodobý PEW)

### 8.1. Základní charakteristika procesu Plánované práce (PEW)

Společnost CETIN bude předávat Partnerovi informace o službách Připojení a Přístupu ovlivněných plánovanými pracemi (tato situace se nepovažuje za poruchu služby)

- Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Partnera, a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době.
- Informace o plánovaných pracích PEW oznámí společnost CETIN dotčenému Partnerovi nejpozději 5 pracovních dní před zahájením PEW.
- Informace bude předávána bezprostředně po dokončení dekompozice ovlivněných služeb Připojení a Přístupu.
- Předávání informací pouze o pracích s předpokládaným dopadem na Partnera
- Informace o službách Připojení a Přístupu ovlivněných plánovanou prací budou předávány prostřednictvím systémového rozhraní nebo Partnerovi na definované e-mailové kontakty dle Přílohy 9 – Adresy a kontaktní osoby, a to pouze v případě že má Partner objednanou doplňkovou službu Dekompozice služby dle Přílohy 1.5 Doplňkové funkce OSS.

### 8.2. Základní charakteristika procesu Krátkodobé přerušení služby (Krátkodobý PEW)

Společnost CETIN bude předávat Partnerovi informace o lokalitách, kde dojde v rámci plánovaných prací ke krátkodobému přerušení všech aktivních služeb v ovlivněné lokalitě (tato situace se nepovažuje za poruchu služby)

- Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad krátkodobého přerušení služby na Partnera:
  - doba přerušení služby nebude překračovat 10 minut za kalendářní měsíc v jedné lokalitě;
  - počet aktivních služeb ovlivněných jedním krátkodobým přerušením služby nepřekročí 50 služeb.
- Informace o plánovaném krátkodobém přerušení dostupnosti služeb oznámí CETIN dotčenému Partnerovi nejpozději 48 hodin před zahájením vlastní práce. Oznámení a práce se týkají výhradně pracovních dní.
- Partnerovi předávaná informace bude obsahovat definici plánované práce nebo údržby, specifikaci ovlivněné lokality.
- Informace o Službách Připojení a Přístupu ovlivněných plánovanou prací budou předávány Partnerovi na definované e-mailové kontakty dle Přílohy 9 – Adresy a kontaktní osoby, a to

pouze v případě že má Partner objednanou doplňkovou službu Dekompozice služby dle Přílohy 1.5 Doplňkové funkce OSS.

- Předmětem krátkodobého přerušení služby jsou vždy práce vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných služeb, modernizace technologického řešení poskytovaných služeb a typicky se jedná o:
  - Přepojení stávajících Účastníků Partnera z DSLAM na tzv. vysunutý DSLAM nově vybudovaný v dané lokalitě s cílem dosažení vyšší rychlosti připojení a vyšší spolehlivosti služeb;
  - Přepojení stávajících Účastníků Partnera na nové technologické řešení, typicky přepojení na nové DSL technologie, přepojení z metalické do optické sítě;
  - Migrace technologických zařízení zajišťujících poskytování služby Účastníkům Partnera do nově připravených prostor s vyšší mírou fyzické, virtuální a provozní bezpečnosti služeb.

## 9 Ostatní procesy

### 9.1. Využívání IT/OSS systémů společnosti CETIN

9.1.1. Přístupy k datům IT/OSS systémů jsou povolené pouze pro jednorázové dotazy, týkající se jednotlivých požadavků na služby. Hromadné robotické stahování dat je vyloučeno.

### 9.2. Testování přístupu k veřejné telefonní Síti CETIN prostřednictvím přístupových svazků

9.2.1. Testování každé technologie připojené prostřednictvím přístupových okruhů k Síti CETIN se písemně objedná u společnosti CETIN minimálně šest týdnů před plánovaným zahájením testovacího provozu.

9.2.2. Strany si vzájemně předloží protokoly o parametrech a vlastnostech na přístupovém rozhraní včetně posouzení shody s národními předpisy a mezinárodními standardy vystavenými nezávislými (akreditovanými) laboratořemi.

### 9.2.3. Minimální rozsah testů

- testování shody zařízení se známými standardy
- testování kompatibility na modelech sítě
- testování síťového propojení v reálném síťovém prostředí, zahrnující End to End testy včetně testů signačního propojení a ověření vlastností technologií v jejich koncových bodech
- kontrolu billingu (tzn. odpočtu)

Podrobnosti postupů budou dohodnuty v rámci plánu testování.

9.2.4. Po ukončení akceptačního testování bude vždy do termínu zahájení zkušebního provozu s komerčním využitím propojení deaktivováno. Pro konkrétní případ testování technologií může být předem oběma Stranami písemně odsouhlasen kontinuální přechod z testovacího provozu do zkušebního.

9.2.5. Během zkušebního provozu bude přístupové rozhraní ve stejné konfiguraci jako pro trvalý provoz v dojednané kapacitě.

9.2.6. Účelem zkušebního provozu je ověřit kontrolu směrování, tarifkace, odpočtu, číslování a synchronizace v reálném provozu.

### 9.3. Proces Zákaznický projekt sítě

9.3.1. Zákaznickým projektem sítě (ZPS) se rozumí typ požadavku, kdy Partner požaduje vyčíslení nákladů na implementaci dedikovaného technického řešení včetně odhadu termínů realizace na stávajícím produktovém portfoliu společnosti CETIN pro lokalitu, či lokality Účastníka Partnera.

9.3.2. ZPS bude objednán specifickou objednávkou podle specifikace popsané ve Smlouvě.

### 9.4. Proces Zákaznického řešení

9.4.1. Zákaznickým řešením (ZŘ) se rozumí typ požadavku, kdy Partner požaduje vytvoření cenové nabídky a návrhu technického řešení pro konkrétního Účastníka Partnera a konkrétní lokalitu, či lokality, s kterým hodlá uzavřít smluvní vztah případně předložit cenovou nabídku.

9.4.2. ZŘ bude objednáno specifickou objednávkou podle specifikace ve Smlouvě.

## 10 Eskalační procedury

- Eskalační procedury umožňují Partnerovi řešit situace, kdy v rámci procesů objednání, či opravy služby překročí čas zpracování požadavku na straně CETINu minimální časy garantovaného řešení dle definice v Příloze 4 – Kvalita služby.
- Eskalační procedury umožňují Partnerovi řešit situace, kdy v rámci procesů objednání, či opravy služby dojde k porušení postupu v souladu se Smlouvou.
- Výstupem eskalační procedury, je zajištění řešení pro eskalovaný proces, nebo poskytnutí bližší informace o řešení procesu a jeho předpokládaném termínu řešení, pokud jeho řešení nespadá do časového limitu definovaného pro minimální čas řešení.
- Eskalační proceduru je možné využívat pouze manuálně (její spuštění iniciuje uživatel, nikoliv automaticky systém) a to pouze v odůvodnitelných případech (partner nemá dostatečné informace o řešení požadavku a jeho případném zdržení, či termínu vyřešení).
- Pro eskalaci stanovují obě Strany kontaktní pracoviště podle Přílohy 9 – Adresy a kontaktní osoby.

## 11 IT/OSS Governance

Tato kapitola definuje základní pravidla a procesy pro využívání IT/OSS podpory služeb v rozsahu Referenční nabídky a jejich obslužných procesů.

### 11.1. Dostupnost IT/OSS prostředí

IT OSS prostředí pro podporu procesů definovaných touto přílohou bude dostupné v rozsahu 7x24 s výjimkou definovaných, pravidelných maintenance windows. Veškeré plánované aktivity nad IT/OSS prostředím, které budou prováděny v těchto maintenance windows, nevyžadují schválení od Partnera, avšak podléhají oznamovací povinnosti

### 11.2. Maintenance windows IT/OSS prostředí

- Maintenance windows jsou každý den v čase 24:00 – 06:00
- Provádění plánované práce v maintenance window bude oznámené 7 dnů před zahájením práce.

### 11.3. IT/OSS Incident management

Pro řešení veškerých mimoprovozních nebo nestandardních stavů IT/OSS prostředí zajistí společnost CETIN kontaktní pracoviště (SPOC), pracující v režimu 7x24, které:

- přijme a zaznamená od Partnera hlášení o mimoprovozním stavu IT/OSS prostředí,
- zajistí předání hlášeného mimoprovozního stavu IT/OSS prostředí do řešení podle interních postupů společnosti CETIN,
- zajistí nezbytnou komunikaci s Partnerem v průběhu řešení mimoprovozního stavu IT/OSS prostředí.

Pro komunikaci s kontaktním pracovištěm (SPOC) CETINu stanoví Partner jedno pracoviště na své straně, které bude zajišťovat tuto činnost na straně Partnera. Jakákoliv hlášení od koncových uživatelů IT/OSS prostředí za stranu Partnera přímo na SPOC CETIN jsou nepřípustná a nebudou akceptována.

Komunikace bude vedena vždy pouze mezi SPOC Partnera a SPOC CETIN. Pro hlášení incidentů IT/OSS prostředí stanovují obě strany kontaktní pracoviště podle Přílohy 9 – Adresy a kontaktní osoby.

#### 11.4. Změny IT/OSS prostředí

##### 11.4.1. Společnost CETIN

Společnost CETIN si vyhrazuje právo provádět změny na IT/OSS prostředí, zejména služby B2B GW (SI) a WEB Interface (WI). Změny služby B2B GW (SI) a plánovaný termín jejich implementace oznámí Partnerovi ve lhůtách dle tabulky níže. Společnost CETIN poskytne nezbytnou součinnost Partnerovi pro implementaci změn služby B2B GW (SI).

Kategorie změny služby B2B GW (SI)	Lhůta pro oznámení změny (před dokončením implementace na straně CETINu)	Rozsah a forma informací o změně
1	3 měsíce	Kuchařka
2	3 měsíce	Kuchařka
3	4 měsíce	Kuchařka
4	Nejméně 12 měsíců	Rámcový popis změn
	9 měsíců	Kuchařka

Jednotlivé kategorie změn B2B GW (SI) prostředí jsou vymezeny v tabulce v článku 14 níže. CETIN se zavazuje provést změnu na IT/OSS prostředí kategorie 4 ne dříve než 9 měsíců od předchozí změny IT/OSS prostředí kategorie 4. Za okamžik provedení změny dle předchozí věty se považuje datum implementace změny uvedené v Kuchařce, případně datum pozdější na základě oznámení CETINu.

##### 11.4.2. Partner

Partner může požádat o implementaci změn do IT/OSS prostředí. Společnost CETIN vyhodnotí dopady požadované změny bez zbytečného odkladu a bude tato změna technicky i komerčně realizovatelná, poskytne nezbytnou součinnost pro její implementaci.

## 12 Logistika KZ

Pro účely tohoto článku 12 se pojmem „KZ“ rozumí rovněž Speciální KZ.

### 12.1. Logistika KZ

12.1.1. Společnost CETIN po odsouhlasení podmínek zavede položky do svého systému a zašle zpět Partnerovi informaci o přiděleném skladovém kódu (ID číslo).

12.1.2. Společnost CETIN zašle seznam skladů CETINu, na které bude Partner na své náklady zasílat vybraná KZ.

12.1.3. Řízení stavu (množství) zásob ve skladech CETINu a dostupnost KZ pro možnost realizace požadované služby je plně v odpovědnosti Partnera a společnost CETIN nenese odpovědnost za případné více náklady spojené s nedostatkem KZ.

12.1.4. Pokud nebude KZ, nebo jeho substitut, ve skladu CETINu dostupné, společnost CETIN vrací požadavek na realizaci služby zpět Partnerovi. Dojde ke stornování všech požadavků spojených s doplňkovou službou KZ. Informace o dostupnosti KZ bude ověřena techniky CETINu dle reálného stavu KZ ve skladu CETINu v době realizace požadavku dle termínu smluvených Partnerem.

12.1.5. CETIN má právo odmítnout skladovat KZ ve větším množství, než jsou prognózy počtu Přístupů dle NUC na období 3 kalendářních měsíců.

## 12.2. Logistika zavedení do skladu CETINu

12.2.1. Dodání KZ bude Partnerem avizováno v pracovní den a to nejméně 24 hodin před samotným závozem (e-mailem na kontaktní osobu, avízo je přijato až potvrzením přijetí zprávy). Závoz může být proveden jen v pracovní dny.

12.2.2. Společnost CETIN zajistí převzetí dodávky ve stanovený den, nejpozději do 15,00 hodin.

12.2.3. Přes dohodnuté rozhraní bude odeslána notifikace o doplnění stavu zásob Partnerem (umožní více položek v jednom dokladu na úroveň množství a sériové číslo). Na základě této notifikace dojde k založení objednávky v systému CETINu a zpět na dohodnuté rozhraní vrácena informace o ID objednávky. Na základě potvrzení o dodání k danému ID objednávky dojde k automatickému navedení dodaného zboží do systému CETINu. Vše s referencí k původnímu ID objednávky.

12.2.4. Partner vystaví přepravní list, na základě kterého potvrdí CETIN počet přepravních obalů, správnost a neporušenost dodávky.

12.2.5. Součástí přepravního obalu bude dodací list, na základě kterého CETIN provede množstevní kontrolu, kontrolu stavu KZ a v případě sériovatelné položky i kontrolu sériového čísla KZ.

12.2.6. CETIN zašle potvrzený dodací list na určenou e-mailovou adresu Partnera nejpozději následující pracovní den po obdržení dodávky a současně provede příjem dodávky v systémech CETINu.

## 12.3. Logistika evidence KZ

12.3.1. Objednání služeb je možné přes dohodnuté rozhraní, které je popsáno v této příloze.

12.3.2. Po dodání KZ CETINem odepíše konkrétní KZ (v případě, že se jedná o sériovatelné KZ, pak i konkrétní sériové číslo KZ), které bylo instalováno Účastníkovi Partnera.

12.3.3. Ukončení pracovního příkazu a odpisem KZ se sníží skladová zásoba příslušného KZ ve skladu CETINu.

12.3.4. Informaci o snížení zásoby příslušného KZ až na úroveň sériového čísla a další povinné atributy Partner obdrží formou notifikace na dohodnuté rozhraní.

12.3.5. Po převzetí KZ od Účastníka Partnera vloží zástupce CETINu konkrétní KZ (v případě, že se jedná o sériovatelné KZ, pak i konkrétní sériové číslo KZ), do systému CETINu.

12.3.6. Informaci o vložení zásoby příslušného KZ až na úroveň sériového čísla a další povinné atributy Partner obdrží formou notifikace na dohodnuté rozhraní.

## 12.4. Vrácení KZ Partnerovi

12.4.1. Přes dohodnuté rozhraní bude zaslána informace o očekávaném vrácení KZ a umožněno automatické odepsání vráceného KZ ze systému CETINu. Vše s referencí k ID požadavku (umožní více položek v jednom dokladu na úroveň množství a sériových čísel).

12.4.2. Avízo o vyzvednutí zpětného toku KZ zašle Partner CETINu nejpozději dva pracovní dny před samotným odvozem společnost CETIN vystaví přepravní list, na základě kterého potvrdí Partner počet přepravních obalů, správnost a neporušenost dodávky.

12.4.3. Součástí přepravního obalu bude dodací list, na základě kterého odpovědný zástupce Partnera provede množstevní kontrolu, kontrolu stavu KZ a v případě sériovatelné položky i kontrolu sériového čísla KZ.

12.4.4. Zpětný tok KZ (nadbytečné zásoby, reklamace, KZ vrácená Účastníkem Partnera – snesená KZ) bude realizován na náklady Partnera, po předchozím avízu zástupce společnosti CETIN (Požadavek na zpětný tok – popř. dodací list). Partner zajistí odvoz nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení avíza o připravenosti zpětného toku.



## 13 VZOR OBJEDNÁVKY PODPŮRNÝCH SLUŽEB

### 1 Volba typu rozhraní CETIN B2B brány

#### 1.1. Webové rozhraní – Tier 1

- ☐ Webové rozhraní B2B brány a Tier 1
- ☐ Služba Diagnostika
- ☐ Služba Dekompozice

Údaje pro vystavení osobního certifikátu pro přístup do webového rozhraní

Jméno	Příjmení	E-mail	Telefon

#### 1.2. Systémové rozhraní – Tier 2

- ☐ Systémové rozhraní B2B brány a Tier 2
- ☐ Služba Diagnostika
- ☐ Služba Dekompozice

Kontaktní osoba(y) Partnera pro IT integraci systémového rozhraní B2B brány

Jméno	Příjmení	E-mail	Telefon

#### 1.3. Systémové rozhraní – Tier 3

- ☐ Systémové rozhraní B2B brány a Tier 3
- ☐ Služba Diagnostika (povinné k Tier 3)
- ☐ Služba Dekompozice (povinné k Tier 3)

Kontaktní osoba(y) Partnera pro IT integraci systémového rozhraní B2B brány

Jméno	Příjmení	E-mail	Telefon

## 2 Volba Skupiny dle úrovně obsluhy

☐ Typ A

☐ Typ B

☐ Typ C

## 3 Flexibilní objednávka

☐ Změna (snížení) rychlosti

☐ Změna adresy

## 4 Volba služby Zvýšená servisní podpora

☐ Zvýšená servisní podpora

## 5 Širokopásmové služby: broadband a multimedia

### 5.1. Internet – IP Transport

☐ Zřízení služby IP Transport

☐ IP Transport 10Gbps

☐ IP Transport 1Gbps

☐ IP Transport 400 Gbps

☐ IP Transport 100 Gbps

### 5.2. Multimedia – Unicast, Multicast, CDN

☐ Zřízení služby Unicast Transport + zřízení služby Unicast IP VPN

☐ Unicast Transport 10Gbps

☐ Unicast Transport 1Gbps

☐ Zřízení služby Multicast Transport + zřízení služby Multicast IP VPN

☐ Multicast Transport 10Gbps

☐ Multicast Transport 1Gbps

☐ Zřízení služby CDN Transport + zřízení služby CDN Server☐ Praha & Středočeský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

*CDN Server je pro Partnera instalován s pamětí od 128GB do 768GB. Partner si může volit velikost paměti po 32GB krocích.*

☐ Jihočeský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Plzeňský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Karlovarský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Ústecký kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Liberecký kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Královéhradecký kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Pardubický kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Kraj Vysočina

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Jihomoravský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Olomoucký kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Moravskoslezský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

☐ Zlínský kraj

- ☐
- CDN Transport 10Gbps
- ☐
- CDN Transport 1Gbps

CDN Server - #doplňte\_velikost\_paměti#

5.3. Hlas – Voice Transport, Voice VPN & VoBB Transport, VoBB VPN

☐ Zřízení služby Voice Transport + zřízení služby Voice IP VPN

- ☐
- Voice Transport 1Gbps
- 
- ☐
- Voice Transport 10Gbps

☐ Zřízení služby VoBB Transport + zřízení služby VoBB VPN

- ☐
- VoBB Transport 10Gbps
- ☐
- VoBB Transport 1Gbps

## 6 Logistika koncových zařízení

Uveďte typy koncových zařízení spravovaných v rámci služby:

Jaké území bude službou pokrýváno: úroveň kraj

Uveďte minimální skladovou zásobu pro všechny typy koncových zařízení:

Uveďte předpokládaný měsíční objem spravovaných koncových zařízení pro všechny jejich kategorie:

## 7 Zvláštní ujednání

## 14 Kategorizace změn IT/OSS prostředí

Kategorie	Míra dopadu	Vysvětlení
1	Zpětně kompatibilní úprava	<p>Změna se projeví na B2B rozhraní, ale není nutná úprava na straně Partnera. Proces bude fungovat dále (za předpokladu, že Partner implementoval logiku na své straně dle pokynu v Kuchařce, dodržel doporučení CETINu a neimplementoval logiku nad rámec popsany v Kuchařce).</p> <p>Partner provede opakované testy funkčností vůči B2B rozhraní. Pokud dojde k odchylce ve funkčnosti, platí, že je způsobena implementací na straně Partnera a nezakládá nárok Partnera na časový odklad realizace změny ani jakoukoliv kompenzaci ze strany CETINu.</p> <p>Jedná se zejména o změny:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ přidání nepovinného vstupního parametru (Partner nemusí zasílat),</li> <li>▪ zavedení nové Velkoobchodní služby (objeví se ve výstupu check/scan - má být ignorován),</li> <li>▪ zavedení nového výstupního chybového kódu (má být interpretován jako "neznámá chyba" - 99),</li> <li>▪ zavedení nových hodnot key-value parametrů ve výstupu z CETINu (má být ignorován),</li> <li>▪ zřízení kroků procesu, nebo výstupních atributů, které se pro Partnera neprojeví, pokud o ně explicitně nepožádá (příklad - vytvořena nová Velkoobchodní služba, kterou pokud Partner objedná, způsobí odeslání nové notifikace. Partner, který tuto Velkoobchodní službu neimplementoval a neobjednal, daná notifikace neodejde).</li> </ul>
2	Změna variabilních číselníků	<p>Změna číselníků dle Kuchařky.</p> <p>Partner provede opakované testy funkčností vůči B2B rozhraní - pokud dojde k odchylce ve funkčnosti, platí, že je způsobena implementací na straně Partnera a nezakládá nárok Partnera na časový odklad realizace změny ani jakoukoliv kompenzaci ze strany CETIN.</p>
3	Úprava s dopadem na Partnera	<p>Úprava, která není zpětně kompatibilní, ale lze ji provést tak, aby byla zachována funkčnost předchozí verze B2B rozhraní bez nutnosti implementace na straně Partnera.</p> <p>Partner, který nepřejde na novou verzi rozhraní, nebude mít dostupné nové funkcionality.</p>
4	Nekompatibilní změna	<p>Je nutná koordinace úpravy na straně CETINu a všech partnerů, kteří využívají funkčnost, u které dochází ke změně, společné testování a společné nasazení na produkci. Není možné mít funkční starou a novou verzi B2B rozhraní.</p>